

## Factsheet klachtbehandeling provincie Fryslân

**Versie** Definitieve factsheet

**Datum** 1 december 2023

### **Toelichting**

De Noordelijke Rekenkamer heeft deelgenomen aan het NVRD DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 75 (decentrale) overheden informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen organisatie. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 Waterschap mee.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de provincie Fryslân. In een apart hoofdrapport presenteren we de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve inzichten op basis van alle gegevens. Deze inzichten hebben geleid tot de conclusies en aanbevelingen van het DoeMee-onderzoek 2023.

### **Leeswijzer**

De factsheet is opgebouwd in een aantal blokken: doelstellingen en beleid, organisatie van klachtbehandeling, klachtbehandeling in tweede lijn, resultaten, informatievoorziening aan de Provinciale Staten en klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Per blok zijn de vragen opgenomen en vermelden we steeds welk antwoord uw provincie bij de verschillende vragen heeft gegeven. Daarnaast wordt het gemiddelde van de antwoorden van alle deelnemers gepresenteerd. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van uw provincie te vergelijken met andere deelnemende organisaties.

### **Doelstellingen en beleid**

Ten aanzien van het beleid van de provincie zijn vragen gesteld over doelstellingen, richtlijnen en servicenormen. Hieronder ziet u de antwoorden van uw provincie (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met de andere deelnemende organisaties plaats.

#### **Doelstellingen**

38 deelnemers (50,7%) hebben doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. In uw provincie is er wel sprake van doelstellingen: De klachtbehandeling geschiedt door de onafhankelijke Commissie bezwaar, beroep en klachten van de provincie, met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Procedureverordening bezwaar, beroep en klachten provincie Fryslân 2020.

#### **Richtlijn voor klachten indienen**

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. klachtenbehandeling. In uw provincie is er wel sprake van richtlijnen. De richtlijnen die gevolgd worden staan vastgelegd in de procedureverordening bezwaar, beroep en klachten provincie Fryslân 2020 (<https://www.fryslan.fr/contact> <https://www.fryslan.fr/bezwaren-en-klachten>)

Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid<sup>1</sup>. In uw provincie is hier wel sprake van.

<sup>1</sup> We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



### Service normen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw provincie is er geen sprake van servicenormen.

Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.<sup>2</sup> In uw provincie is hier geen sprake van.

### Organisatie van klachtbehandeling

In dit onderzoek zijn vragen gesteld over de wijze waarop het proces voor klachtbehandeling intern is georganiseerd en waar de verantwoordelijkheden voor klachtbehandeling zijn belegd. We maken in het proces onderscheid tussen 1. de melding → 2. de beoordeling en behandeling; en → 3. afhandeling en reflectie. Over deze drie aspecten zijn verschillende vragen gesteld. In de onderstaande tabellen ziet u de antwoorden van uw provincie (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met andere deelnemende organisaties plaats.

1. Melding	Provincie Fryslân
Er is een centraal meldpunt voor ontvangst van klachten	Ja
	Landelijk % ja: 94,7%
De organisatie (gemeente, provincie of waterschap) registreert de binnengekomen klachten in een centraal (digitaal) register	Ja
	Landelijk % ja: 96%
De organisatie maakt gebruik van een digitaal systeem voor klachtregistratie	Nee
	Landelijk % ja: 96%
Een klacht wordt (automatisch) doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel	Ja
	Landelijk % ja: 96%
De volgende gegevens worden geregistreerd:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gegevens melder</li><li>• Gegevens melding</li><li>• Klacht of bezwaarschrift</li><li>• Datum van ontvangst</li><li>• Datum afhandeling/afdoeningsbrief</li></ul>



2. Beoordeling en behandeling	Provincie Fryslân
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Nee Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Ja
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	De Procedurefunctionaris en de secretaris van de Commissie voor bezwaar- en beroepschriften en klachten toetsen gezamenlijk aan tijdigheid en zorgen voor een juiste afhandeling.
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Conform de gebruikelijke voortgangsbewaking klachten (analoog aan bezwaar en beroep).
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Ja. Naast de Awb wordt ook de Behoorlijkheidswijzer van de NO gebruikt. Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	<b>Over de ambtelijke organisatie:</b> Gedeputeerde Staten <b>Over de Gedeputeerde Staten:</b> Gedeputeerde Staten <b>Over de Provinciale Staten:</b> Provinciale Staten
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Nee Landelijk % ja: 85,3%
Indien een klacht betrekking heeft op een andere organisatie wordt de indiener doorverwezen naar de andere organisatie waar de klacht betrekking op heeft	Ja Landelijk % ja: 93,3%

3. Afhandeling en reflectie	Provincie Fryslân
De organisatie heeft procedures <sup>2</sup> vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Ja Landelijk % ja: 84%
De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja Landelijk % ja: 97,3%
De organisatie schat in dat het volgende percentage van het totaal aan klachten informeel wordt afgehandeld	50% Landelijk gemiddelde %: 81,5%
Er is vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Ja Landelijk % ja: 90,7%
Er is vastgelegd op welke manier wordt teruggekoppeld richting de indiener van de klacht wanneer de behandeling van de klacht meer tijd kost	Ja Landelijk % ja: 69,3%
Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)	Nee Landelijk % ja: 5,3%
De behandeling van klachten wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd <sup>3</sup>	Ja Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Ja Landelijk % ja: 65,3%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Ja Landelijk % ja: 70,7%

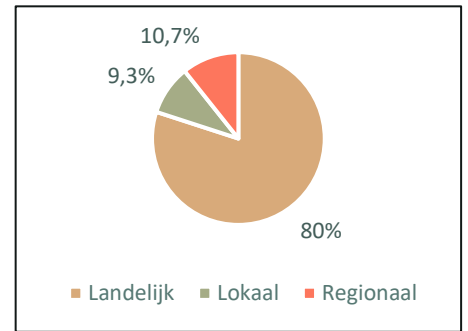
<sup>2</sup> Met procedures bedoelen wij instructies voor de ambtelijke organisatie over de wijze waarop de klager moet worden geïnformeerd. Dit kan opgenomen zijn in de klachtenverordening of een ander document.

<sup>3</sup> Met evaluatie bedoelen wij een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten.



## Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)

Provincies zijn verplicht vanuit artikel 9, hoofdstuk 9 van de Awb een ombudsvoorziening te hebben. Bewoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht indien zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de provincie (de eerste lijn). Dit noemen we de klachtbehandeling in de tweede lijn. Vanuit artikel 9.12 zijn provincies verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Provincies kunnen deze functie lokaal, regionaal of landelijk (bij de Nationale Ombudsman) beleggen. Net als 80% van de deelnemende organisaties heeft provincie Fryslân de ombudsfunctie landelijk belegd. Toelichting: De overweging die hieraan ten grondslag ligt is dat dit voortvloeit uit de systematiek van de wet.



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

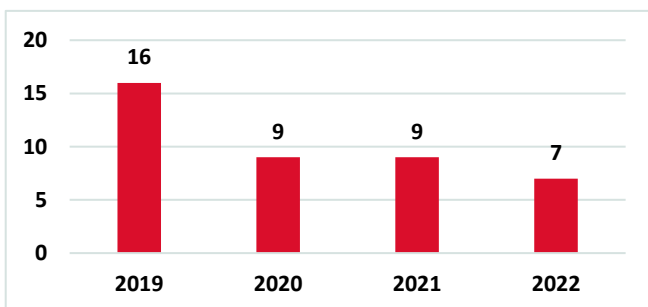
75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw provincie is er wel sprake van een expliciete verwijzing.

Vanuit artikel 9.36 van de Awb dient het bestuursorgaan aan wie de ombudsman een aanbeveling doet binnen redelijke termijn aan de ombudsinstantie te laten weten of en op welke wijze er gevolg wordt gegeven aan de aanbeveling. Wanneer het bestuursorgaan besluit om geen gevolg te geven aan de aanbeveling, dient de afweging met redenen omkleed aan de ombudsman te worden medegedeeld. Bij 45 deelnemers (60%) is geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In uw provincie is dit niet geborgd. Toelichting: De rapportages van de Nationale Ombudsman (NO) komen bij de Algemeen Directeur terecht. Deze beslist hoe er op dient te worden gereageerd en geacteerd. Op een aanbeveling van de Nationale Ombudsman wordt door de provincie op grond van de Awb altijd gereageerd. Als de aanbeveling niet wordt opgevolgd, zal gemotiveerd worden aangegeven waarom de aanbeveling niet wordt overgenomen.

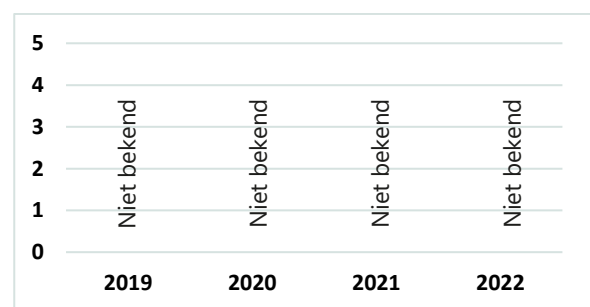
## Resultaten

In dit onderzoek zijn ook vragen gesteld over de resultaten van de klachtbehandeling. We gaan hieronder in op het aantal klachten dat de organisatie de afgelopen vier jaar zelf heeft ontvangen en het aantal klachten dat in deze periode is gemeld bij de bevoegde ombudsinstantie. Tot 1 juli 2022 ontving de provincie een periodiek Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken van de NO. Het aantal klachten dat betrekking heeft op provincies, is afgaand op de recente jaarverslagen van de NO zeer gering.

### Aantal klachten ontvangen door de provincie Fryslân



### Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie





## Informatievoorziening volksvertegenwoordiging

Er zijn ook vragen gesteld over de wijze waarop de volksvertegenwoordiging (de Provinciale Staten) informatie ontvangt over de klachtbehandeling. Uit dit onderzoek blijkt dat 67 deelnemers (89,3%) de raad/provinciale staten/algemeen bestuur periodiek (minstens één keer per jaar) informeren over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt. Voor uw provincie geldt dat dit wel gebeurt. De Provinciale Staten worden geïnformeerd via toezending van het Jaarverslag van de Adviescommissie bezwaar- en beroepsschriften en klachten. Het aantal, noch de aard van de klachten geven aanleiding voor nadere analyse en/of evaluatie.

Welke informatie ontvangt de raad?	Provincie Fryslân	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Ja	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Ja	78,7% ja
Ervaringen van indieners van klachten	Nee	14,7% ja
Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld	Nee	61,3% ja

## Klachtbehandeling verbonden partijen

De laatste sectie aan vragen gaat in op de wijze waarop de klachtbehandeling in zijn algemeenheid plaatsvindt bij verbonden partijen, de afspraken hierover tussen de provincie Fryslân en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de Provinciale Staten. De provincie Fryslân is gevraagd om resultaten aan te leveren over de Omgevingsdienst waar de provincie deelnemer van is. Tenslotte is gevraagd om resultaten aan te leveren over een lokale verbonden partij naar keuze, maar heeft hierover geen informatie verstrekt.

Op dit moment wordt er bij de Provincie Fryslân gewerkt aan de actualisatie van de Nota verbonden partijen. Klachtenbehandeling is één van de onderwerpen die aan de Nota zullen worden toegevoegd.

### Afspraken klachtbehandeling

20 deelnemers (26,7%) hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. In uw provincie is hier geen sprake van.

### Informatievoorziening Provinciale Staten

28 deelnemers (37,3%) informeren de gemeenteraad/provinciale staten/algemeen bestuur over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de provincie een publieke taak uitvoeren. In de provincie Fryslân is hier geen sprake van.

### Resultaten klachtbehandeling Fryske Utfieringstsjinst Miljeu (FUMO)

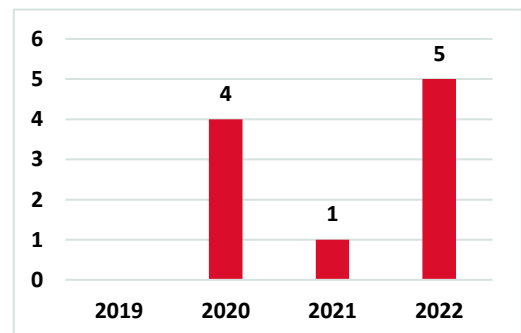
De provincie heeft wel zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de OD.

De provincie heeft wel afspraken gemaakt met de OD over klachtbehandeling.

De provincie heeft wel zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de OD in de periode 2019-2022.

De Provinciale Staten worden wel periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de OD. Dit gebeurt via het Jaarverslag Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH). FUMO draagt zelf zorg voor klachtbehandeling en maakt ook zelf jaarverslagen over klachtbehandeling en publiceert deze. De Provinciale Staten ontvangen informatie over:

- Aantal en aard van de klachten
- Resultaten en tijdigheid van de afhandeling
- Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld





### **Resultaten klachtbehandeling *verbonden partijen***

De provincie heeft geen zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld bij verbonden partijen.

De provincie heeft geen afspraken gemaakt met verbonden partijen over klachtbehandeling.

De provincie heeft geen zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij verbonden partijen in de periode 2019-2022.

De Provinciale Staten worden niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij verbonden partijen.